



Manual de Qualitat

Gestió Documental i control de canvis				
Versió	Referència de la modificació	Elaborat per	Aprovat per	Data
1	Elaboració d'aquest manual una vegada s'ha dissenyat els processos del SGIQ	Sotsdirector/a responsable de Qualitat	Comissió Permanent	Juliol 2022



ÍNDEX

1. ACRÒNIMS
2. PRESENTACIÓ DE L'ETSETB I DEL SGIQ DEL CENTRE
3. FINALITAT DEL MANUAL
4. ABAST DEL SGIQ
5. RESPONSABILITATS
6. ÒRGANS DE GOVERN, DIRECCIÓ I GESTIÓ, REPRESENTACIÓ I CONSULTA
7. POLITICA I OBJECTIUS DE QUALITAT
8. PROCESSOS DEL SGIQ
9. MAPA DE PROCESSOS
10. RELACIÓ ENTRE PROCESSOS TRANSVERSALS DEL SGIQ MARC UPC I ELS PROCESSOS DEL SGIQ DEL CENTRE
11. GRUPS D'INTERÈS I PARTICIPACIÓ
12. REFERÈNCIES

4 de juliol de 2022

1. ACRÒNIMS

AQU	Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
CAC	Comissió d'Avaluació Curricular
CAELE	Comissió Acadèmica del Grau d'Enginyeria Electrònica
CAGEF	Comissió Acadèmica del Grau en Enginyeria Física
CAMATT	Comissió Acadèmica del Màster en Tecnologies Avançades de Telecomunicació
CAMCYBS	Comissió Acadèmica del Màster en Ciberseguretat (CAMCYBS)
CAMEE	Comissió Acadèmica del Màsters d'Enginyeria Electrònica
CAMEF	Comissió Acadèmica del Màster en Enginyeria Física
CAMET	Comissió Acadèmica del Màster en Enginyeria de Telecomunicacions
CATEL	Comissió Acadèmica del Grau en Enginyeria de Tecnologies i Serveis de Telecomunicació
CDRIM	Comissió de Relacions Internacionals i Mobilitat
CDRUE	Comissió de Relacions Universitat-Empresa
ETSETB	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona
GPAQ	Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat
PAS	Personal d'Administració i Serveis
PDI	Personal Docent i Investigador
SGIQ	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat
UPC	Universitat Politècnica de Catalunya
UTGCNTIC	Unitat Transversal de Gestió TIC Campus Nord
USIRE	Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes

2. PRESENTACIÓ DE L'ETSETB I DEL SGIQ DEL CENTRE

L'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona (ETSETB) gaudeix d'un fort reconeixement en haver assolit ser un centre de referència no tan sols en l'entorn català i espanyol sinó també a nivell internacional. Aquesta fita és resultat d'un compromís continu del nostre centre amb l'excel·lència i innovació, objectius que es reflecteixen en la trajectòria del centre i les seves titulacions, i de la inequívoca voluntat d'assolir un elevat grau de satisfacció entre les persones que integren els grups d'interès vinculats a l'Escola.

Un sistema de garantia de la qualitat suposa un instrument indispensable per continuar aprofundint en aquesta línia de treball per tal d'assegurar, a partir de les evidències subministrades pels diversos processos desenvolupats per l'Escola, l'anàlisi periòdica dels resultats aconseguits, afavorir l'adopció d'accions de correcció, quan escauen, i sistematitzar la seva adequada difusió a la societat.

El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de l'ETSETB va ser certificat, en el marc del programa AUDIT, per l'AQU el 23 de Novembre de 2010. Amb l'experiència de la implantació del SGIQ des del curs 2010-11 i la incorporació dels indicadors necessaris a la memòria del centre per a l'acreditació del 2016, es va proposar una acció de millora pel curs 2018-19 consistent en reestructurar les comissions de l'escola i revisar els processos del SGIQ. Aquesta reestructuració va consistir en la constitució de comissions específiques per a cadascuna de les titulacions del centre que s'encarreguen de dur a terme els processos de qualitat i el seguiment de les titulacions, i en atorgar la gestió de la qualitat a les funcions de la Comissió Permanent. El SGIQ revisat de l'escola es va aprovar en Comissió Permanent el 07/02/2019. La seva implantació va coincidir amb una reestructuració de l'organigrama de la UTGCNTIC de la UPC, fet que va motivar una nova modificació del SGIQ aprovada a Comissió Permanent el 02/12/2020 i que incorpora un informe biennal de seguiment del centre. Des d'aleshores el SGIQ s'ha anat actualitzant, afegint processos nous o modificant alguns dels existents arran d'acreditacions i/o seguiment de les titulacions (més informació a [IRSGIQ]).

Així doncs, el SGIQ del centre s'articula entorn de tres etapes que s'evidencien en tres documents a nivell de centre: la memòria, l'informe de seguiment, i l'informe de gestió. La memòria del centre s'elabora anualment i inclou la major part d'indicadors vinculats al SGIQ. L'informe de seguiment del centre, que s'elabora com a mínim un

cop cada dos anys, integra diferents evidències tant dels processos del SGIQ relatius al seguiment de les titulacions com dels processos propis de l'Escola però més transversals. Així, les comissions de cada titulació analitzen els indicadors, debaten els resultats i elaboren els informes dels diferents processos del SGIQ relacionats amb el seguiment de la titulació. També, els informes resultants dels processos transversals i propis de l'Escola es sotmeten a la Comissió Permanent per a la seva aprovació i s'integren a l'informe de seguiment del centre. L'informe de gestió del centre s'elabora anualment; inclou el pla de millora i l'estat de les accions de millora proposades en l'informe de gestió anterior, així com el seguiment del pla estratègic de l'escola. La memòria del centre es presenta a Junta d'Escola i es publica al web de l'Escola; l'informe de seguiment i l'informe de gestió del centre es debaten i aproven a la Junta d'Escola i també es publiquen al web de l'Escola.

A més a més, el SGIQ de l'Escola es revisa com a mínim un cop cada dos anys analitzant els nivells assolits pels indicadors dels processos recollits al quadre de comandament, i s'elabora un informe de revisió del SGIQ del centre que es presenta a Comissió Permanent que el debat i aprova.

El SGIQ de l'Escola ha demostrat fins ara la seva eficàcia per tal com ha facultat la posada en marxa d'actuacions concretes de perfeccionament dels diversos procediments interns i la definició de mesures de millora contínua.

3. FINALITAT DEL MANUAL

El present manual descriu el SGIQ de l'ETSETB, amb l'objecte que serveixi de referència per a tot el personal implicat en l'organització i així garantir-ne una millora continua dels processos que en formen part i assolir les expectatives i necessitats dels grups d'interès.

4. ABAST DEL SGIQ

EL SGIQ de l'ETSETB és d'aplicació a les titulacions oficials de grau i de màster que l'ETSETB imparteix.

5. RESPONSABILITATS

L'Equip Directiu és responsable de l'elaboració, revisió i, si escau, actualització d'aquest manual amb el suport de la USIRE de l'ETSETB.

6. ÒRGANS DE GOVERN, DIRECCIÓ I GESTIÓ, REPRESENTACIÓ I CONSULTA

Òrgans unipersonals

- [El director o directora, els subdirectors i subdirectores, el secretari o secretària i el delegat o delegada dels estudiants i les estudiants.](#)

Òrgans col·legiats

- [Junta d'Escola](#)
- [Comissió Permanent](#)

Òrgans de direcció i gestió

- [Equip directiu](#). L'equip directiu està compost pel director o directora, els subdirectors i subdirectores, el secretari o secretària, i el cap o la cap de la UTGCNTIC, i altres membres assessors.

Comissions executives

- [Comissió d'Avaluació Curricular \(CAC\)](#)

Comissions consultives

- [Comissions de Graus:](#)
 - [Comissió Acadèmica del Grau en Enginyeria de Tecnologies i Serveis de Telecomunicació \(CATEL\)](#)
 - [Comissió Acadèmica del Grau en Enginyeria Electrònica de Telecomunicació \(CAELE\)](#)
 - [Comissió Acadèmica del Grau en Enginyeria Física \(CAGEF\)](#)
 - [Comissió Consultiva per a l'Avaluació Curricular al Grau en Enginyeria Física \(CCAC-GEF\)](#)
- [Comissions de Màster:](#)
 - [Comissió Acadèmica del Màster en Enginyeria de Telecomunicació \(CAMET\)](#)
 - [Comissió Acadèmica del Màster en Tecnologies Avançades de Telecomunicació \(CAMATT\)](#)
 - [Comissió Acadèmica del Màster en Enginyeria Electrònica \(CAMEE\)](#)
 - [Comissió Acadèmica del Màster en Enginyeria Física \(CAMEF\)](#)
 - [Comissió Acadèmica del Màster en Ciberseguretat \(CAMCYBS\)](#)
- [Comissió Relacions Universitat Empresa \(CdRUE\)](#)
- [Comissió de Relacions Internacionals i Mobilitat \(CdRIM\)](#)

Altres agents

- [Responsable d'inclusió](#)
- [Responsable de cooperació](#)
- [Responsable de sostenibilitat](#)
- [Responsable d'igualtat](#)

7. POLITICA I OBJECTIUS DE QUALITAT

A proposta de la direcció de l'escola, la Comissió Permanent de la Junta d'Escola de l'ETSETB, ha aprovat a data de 23 de gener de 2021 la següent política i objectius de qualitat [SGIQ].

L'ETSETB és conscient de la importància de la qualitat i considera que aquesta és un factor estratègic per aconseguir que l'estudiantat egressat adquireixi les competències (coneixements, habilitats i actituds) pertanyents a la seva titulació i que aquestes siguin reconegudes pels ocupadors i per la societat en general.

L'ETSETB es compromet a impulsar les estratègies que siguin necessàries per assolir els objectius de qualitat que es detallen a continuació:

1. *Proporcionar una formació dirigida cap a l'excel·lència, garantint una oferta d'acord amb les necessitats i expectatives de l'estudiant i de l'entorn socioeconòmic.*
2. *Proporcionar recolzament adequat al professorat i al personal d'administració i serveis, per tal que puguin exercir les seves competències satisfactòriament.*
3. *Promoure l'activitat de recerca i gestió i transferència de coneixement entre el personal de l'ETSETB per tal que reverteixi en una actualització de la tasca acadèmica d'acord amb l'evolució de les disciplines i la recerca més avançada.*
4. *Promoure que la Política de Qualitat es trobi a disposició dels grups d'interès, i que sigui entesa i acceptada per tots ells.*
5. *Aconseguir un compromís de millora contínua i proposar i dur a terme les accions correctives i preventives que puguin ser necessàries.*
6. *Establir una sistemàtica d'actuació i documentar-la per assegurar la qualitat dels processos.*

7. *Assegurar que el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat es manté vigent mitjançant el seu control, revisió i millora.*

Per tot això, la direcció de l'ETSETB es compromet a dedicar tots els recursos tècnics, econòmics i humans que estiguin a la seva disposició, sempre tenint en compte les competències que li són pròpies.

8. PROCESSOS DEL SGIQ

A continuació es detalla i descriu cada procés que forma part del SGIQ. Al web de l'ETSETB [SGIQ] es troba la informació més detallada de cada.

<p><u>230.1.0.1. Definició Política i Objectius de Qualitat</u> Estableix la forma en què l'Escola defineix, aprova, revisa, actualitza i millora la seva política i els seus objectius de qualitat.</p>
<p><u>230.1.1.1. Programes Formatius</u> Descriu com l'Escola revisa, actualitza i millora la seva oferta formativa, amb la incorporació de noves titulacions, i l'actualització, seguiment i acreditació de les que ja ofereix.</p>
<p><u>230.1.2.1. Captació i accés de l'estudiantat</u> Defineix els procediments relatius a la captació i accés de l'estudiantat per avaluar si aquests s'adeqüen als objectius establerts, tant pel que fa a la satisfacció de la demanda de l'entorn socioeconòmic del centre de professionals qualificats com per justificar i garantir la viabilitat de les titulacions impartides.</p>
<p><u>230.1.2.2. Anàlisi dels Resultats Acadèmics</u> Estableix la forma en què l'Escola recull, analitza i fa públics els resultats associats als processos d'aprenentatge i la satisfacció dels grups d'interès, així com la seva incidència en la presa de decisions per a la seva millora.</p>
<p><u>230.1.2.3. Adequació del Professorat</u> Estableix la forma en què l'Escola recull, analitza i fa pública la informació referent a l'adequació del professorat a les titulacions que imparteix, així com la seva incidència en la presa de decisions per a la seva millora</p>
<p><u>230.1.2.4. Coordinació Docent</u> Estableix la forma en què l'Escola implementa i revisa la coordinació docent, incloent la planificació horària, i en fa públics els resultats, de totes les titulacions que imparteix, així com la seva incidència en la presa de decisions per a la seva millora.</p>
<p><u>230.1.2.5. Orientació a L'estudiantat</u> Estableix la forma en què l'Escola estableix, revisa, actualitza i millora els procediments relatius a l'acollida, tutoria, suport a l'aprenentatge i orientació laboral dels seu estudiantat.</p>
<p><u>230.1.2.6. Gestió de la Mobilitat de l'estudiantat</u> Estableix la forma en què l'Escola revisa, actualitza i millora els procediments relatius a la mobilitat internacional dels estudiants, tant <i>incoming</i> com <i>outgoing</i>, i avaluar si aquests s'adeqüen als objectius establerts a la memòria de verificació de cada titulació i als que es puguin incorporar en les accions de seguiment d'aquestes.</p>
<p><u>230.1.2.7. Gestió de les Pràctiques Externes</u></p>

Estableix la forma en què l'Escola revisa, actualitza i millora els processos relacionats amb la gestió de les pràctiques externes integrades en el Pla d'Estudis.

230.1.3.1. Gestió d'Incidències, Reclamacions i Suggestiments

Estableix la forma en que s'implementen els processos de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments com elements generadors de millora contínua.

PT.04.01. Definició de les polítiques PDI i PA

Describeix la sistemàtica a seguir per tal de definir, aprovar, revisar, actualitzar i millorar les polítiques del PDI i PAS de la UPC.

PT.04.02. Accés i Selecció PDI i PAS

Aquest procés descriu la sistemàtica per garantir la qualitat, l'eficàcia i l'eficiència en el procés d'accés i selecció del PDI, incloent-hi els becaris i el PDI en formació predoctoral i el PDI postdoctoral. També descriu la sistemàtica a seguir, la definició d'eines i metodologies i el desenvolupament dels processos de selecció per garantir la qualitat, l'eficàcia i l'eficiència en l'accés, el trasllat i la promoció del PAS.

PT.04.03. Avaluació Docent del Personal Docent i Investigador

Els objectius d'aquest procés són: (i) l'avaluació de l'activitat docent del professorat als efectes d'obtenir els complements econòmics per mèrits docents (complement bàsic i addicional docent); i (ii) l'aplicació d'un model que permeti avaluar la dedicació i l'acompliment de l'activitat acadèmica del professorat en docència, recerca i gestió.

PT.04.04. Formació del PDI i PAS

Aquest procés descriu la sistemàtica a seguir per tal de disposar d'un sistema de formació del PDI de la UPC que fomenti el seu desenvolupament professional en tots els àmbits de l'activitat acadèmica, especialment pel que fa a la docència, i que contribueixi a la millora de la seva qualificació.

PT.11. Recollida de la Satisfacció dels Grups d'Interès

La finalitat del present procés és establir la forma en què el GPAQ mesura la satisfacció dels grups d'interès, així com revisa, actualitza i millora aquest procés.

PT.12. Recollida de la informació (indicadors i dades)

Recollir, tractar, publicar i difondre la informació clau necessària per a l'avaluació i seguiment dels ensenyaments oficials, de la recerca, de l'economia, del personal i de la gestió i serveis de la UPC d'acord amb el compromís de transparència i rendició de comptes, facilitant la millora contínua i la presa de decisions.

230.1.5.1. Gestió dels Recursos Materials

Estableix la forma en què l'Escola gestiona l'adquisició i manteniment dels recursos i infraestructures necessaris per assolir els objectius.

230.1.5.2. Gestió dels Serveis

Estableix la forma en què l'Escola gestiona la posada en marxa, funcionament, revisió i millora dels serveis necessaris per assolir els objectius.

230.1.6.1. Publicació d'Informació sobre Titulacions

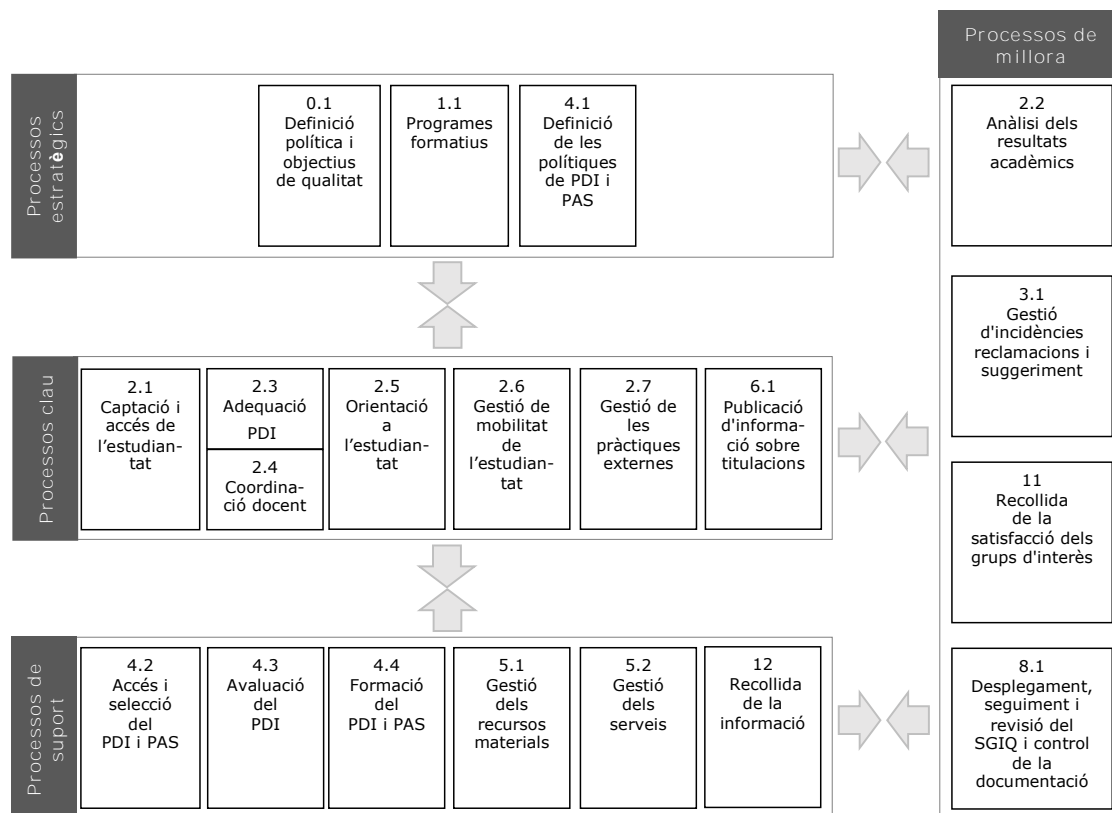
Estableix la forma en què l'Escola revisa, actualitza i millora els processos orientats a oferir informació sobre les titulacions que imparteix.

230.1.8.1. Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació

Describeix com l'Escola desplega el seu SGIQ i en fa el seguiment i la seva modificació.

9. MAPA DE PROCESSOS

Per poder disposar d'una visió global de tots els processos del SGIQ de l'ETSETB i la relació entre ells, s'ha dissenyat el següent mapa en el que els processos es classifiquen en quatre tipologies (estratègics, clau, de suport i de millora) segons les seves característiques i funcions.



10. RELACIÓ ENTRE PROCESSOS TRANSVERSALS DEL SGIQ MARC UPC I ELS PROCESSOS DEL SGIQ DEL CENTRE

		Processos SGIQ ETSETB																	
		Definició de la política i objectius de qualitat	Programes formatius	Captació i accés de l'estudiantat	Anàlisi dels resultats acadèmics	Adequació del professorat	Coordinació docent	Orientació a l'estudiantat	Gestió de la mobilitat de l'estudiantat	Gestió de les pràctiques externes	Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments	Definició de les polítiques del PDI i PAS	Accés i selecció del PDI i PAS	Avaluació docent del PDI	Formació del PDI i PAS	Gestió dels recursos materials	Gestió dels serveis	Publicació d'informació sobre titulacions	Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació
Processos transversals UPC	PT 01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC	■																	
	PT 02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC																		
	PT.03.01 Programació universitària i implantació dels programes formatius oficials de la UPC		■	■															
	PT.03.02 Seguiment dels programes formatius oficials de la UPC		■		■														
	PT.03.03 Modificació dels programes formatius oficials de la UPC		■		■														
	PT.03.04 Acreditació dels programes formatius oficials de la UPC		■																
	PT.04.01 Definició de les polítiques del PDI i PAS											■							
	PT.04.02 Accés i selecció del PDI i PAS												■						
	PT.04.03 Avaluació docent del PDI						■							■					
	PT.04.04 Formació del PDI i PAS														■				
	PT.05 Suport a l'estudiantat								■	■	■								
	PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat								■										
	PT.07 Promoció dels estudis i captació de l'estudiantat			■															
	PT.08 Informació pública i rendició de comptes																	■	■
	PT.09 Assignació i encàrrec docent de grau i màster								■										
	PT.10 Recursos materials i serveis															■	■		
PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès								■											
PT.12 Recollida de la informació	■																		

11. GRUPS D'INTERÈS I PARTICIPACIÓ

La següent taula resumeix els grups d'interès implicats en els diferents processos del SGIQ i els mecanismes de participació.

Grups d'interès Intervenció i mecanismes de participació en els processos propis ETSETB i transversals UPC				
Procés	Professorat, estudiantat i PAS	Equip Directiu	Administracions Públiques	Societat
230.1.0.1 Definició política i objectius de qualitat	Mitjançant els seus representants en les Comissions de Titulació, en la Comissió Permanent (CP) i en la Junta d'Escola (JE).	En les Comissions de Titulació, en la CP, en la JE i en les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció	Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.	Se li fa partícip del rendiment de comptes dels diferents processos mitjançant la publicació dels objectius establerts i el grau d'assoliment, reflectits en els diferents indicadors recollits en la memòria anual, que es fa pública a través del web. Igualment participa en la valoració dels indicadors que li siguin escaients
230.1.1.1 Programes formatius	Mitjançant els seus representants en les Comissions de Titulació, en la CP, en la JE i Comissió d'Acreditació Interna.	En les Comissions de Titulació, en la CP, en la JE i en les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.	Amb l'elaboració dels marcs normatius de competència i la validació, verificació i acreditació de les propostes de programes formatius plantejades.	Informa de les necessitats que han de ser satisfetes per les titulacions, podent provocar la creació de noves titulacions.
230.1.2.1 Captació i accés de l'estudiantat	Mitjançant els seus representants en les Comissions Acadèmiques de les titulacions, en la CP, en la JE i en els diferents processos que generen els indicadors qualitatius i quantitatius en els que es basa l'anàlisi de resultats.	En les Comissions de Titulació, en la CP, en la JE i en les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.	Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.	Mitjançant la difusió de les diferents accions incloses en el pla de promoció, recollint les opinions d'estudiants i professors de secundària pel que fa al seu contingut i desenvolupament.
230.1.2.2 Anàlisi dels resultats acadèmics	Mitjançant els seus representants en les Comissions Acadèmiques de les titulacions, en la CP, en la JE i en els diferents processos que generen els indicadors qualitatius i quantitatius en els que es basa l'anàlisi de resultats.	En les Comissions de Titulació, en la CP, en la JE i en les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.	Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.	
230.1.2.3 Adequació del professorat	Mitjançant els seus representants en les Comissions Acadèmiques de les titulacions, en la CP, en la JE i en els	En les Comissions de Titulació, en la CP, en la JE i en les seves reunions i documents derivats de l'exercici de	Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.	

	diferents processos que generen els indicadors qualitatiu i quantitatiu en els que es basa l'anàlisi de resultats.	les seves responsabilitats de direcció.		
230.1.2.4 Coordinació docent	Mitjançant els seus representants en les Comissions Acadèmiques de les titulacions, en la CP, en la JE i en els diferents processos que generen els indicadors qualitatiu i quantitatiu en els que es basa l'anàlisi de resultats.	En les Comissions de Titulació, en la CP, en la JE i en les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.	Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.	
230.1.2.5 Orientació a l'estudiantat	Mitjançant la seva participació en les Comissions Acadèmiques de les titulacions, en la CP, en la JE i en els diferents processos que generen els indicadors qualitatiu i quantitatiu en els que es basa l'anàlisi de resultats.	En les Comissions de Titulació, en la CP, en la JE i en les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.	Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.	
230.1.2.6 Gestió de la mobilitat de l'estudiantat	Mitjançant els seus representants en les Comissions Acadèmiques de les titulacions i en la Comissió de Relacions Internacional i Mobilitat (CdRIM)	En les Comissions de Titulació, en la CP, en la JE i en les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.	Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.	Altres Institucions d'ensenyament superior Amb la seva col·laboració en: l'acollida i suport als estudiants outgoing; la difusió de l'oferta de l'Escola per estudiants incoming a la seva institució; la col·laboració en la resolució de problemes que tinguin repercussions en la matrícula dels estudiants i/o en el reconeixement dels estudis realitzats en cada institució així com qualsevol altre problema que pugui sorgir.
		Equip Rectoral i Gabinet de Relacions Internacionals de la UPC Mitjançant l'elaboració de prioritats estratègiques, signatura d'acords i convenis amb institucions d'educació superior i establiment dels trets bàsics per l'organització del model de mobilitat.		
230.1.2.7 Gestió de les pràctiques externes	Mitjançant els seus representants em les Comissions de Titulació i en la Comissió de Relacions Universitat Empresa (CdRUE)	Mitjançant la seva participació en la Comissions Acadèmiques de les titulacions, CP i en la CdRUE, així com amb les seves reunions i	Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.	Empreses

		documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.		Mitjançant l'establiment de convenis i la seva valoració de l'estudiantat.
230.1.3.1 Gestió d'Incidències, reclamacions i Sugeriments	Poden exercir el seu dret a participar realitzant queixes, reclamacions i suggeriments a través dels canals i procediments establerts. Tenen dret a rebre resposta.	Mitjançant l'exercici de les responsabilitats descrites en el procés, així com en les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.	Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.	
PT.04.01 Definició de les polítiques del PDI i PAS	Els mecanismes de participació del PDI i del PAS en el procés es realitzen principalment a través de la participació dels seus representants en els òrgans de govern de la Universitat i també a través dels òrgans de representació dels diversos col·lectius (Junta del PAS Funcionari, Junta del PDI Funcionari, Comitè PAS Laboral i Comitè PDI Laboral). El PAS també participa mitjançant l'enquesta de satisfacció on respon preguntes vinculades a la formació que rep.		Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.	Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.
PT 04.02 Accés i selecció del PDI i PAS	Personal d'Administració i Serveis i Personal de Suport a la Recerca: Els mecanismes de participació del PAS i del PSR en el procés, es realitza (en primera fase) principalment a través de la participació dels seus representants en els òrgans de govern de la Universitat i també a través dels agents socials dels diversos col·lectius (Junta del PAS Funcionari i Comitè del PAS Laboral) que participen directament en tots els concursos com a representants del PAS.		Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.	Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.
PT 04.03 Avaluació Docent del PDI	-Personal Docent i Investigador (PDI): Els mecanismes de representació del PDI en el procés, es realitza principalment a través de la participació dels seus representants en els òrgans de govern de la Universitat i també a través dels òrgans de representació sindical (Junta del PDI funcionari i		Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.	Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.



	<p>Comitè del PDI laboral). També participa amb la comunicació de propostes de millora i a través de les al·legacions comunicades en el tràmit d'audiència.</p> <p>-Estudiantat: Els mecanismes de participació dels estudiants es realitza mitjançant la participació en les enquestes que valoren l'actuació docent del professorat. A més a més els estudiants també formen part de la comissió d'avaluació i de la comissió de garanties que avaluen els complements docents.</p>			
PT 04.04 Formació del PDI i PAS	<p>- Personal Docent i Investigador: Els mecanismes de participació del PDI en el procés es realitzen principalment a través de la participació dels seus representants en els òrgans de govern de la Universitat i a la Comissió de Seguiment del Pla d'Internacionalització de la UPC.</p> <p>- Personal d'Administració i Serveis: Els mecanismes de participació del PAS en el procés es realitzen principalment a través de la participació dels seus representants en els òrgans de govern de la Universitat i a la Comissió de Seguiment del Pla d'Internacionalització de la UPC.</p>		Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.	Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.
PT 11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès	<p>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal d'Administració i Serveis (PAS), estudiantat, titulats/des.</p> <p>-Participar en els òrgans de govern de la Universitat.</p> <p>-Participar en els estudis de satisfacció com a grup d'interès.</p> <p>-Participar en els grups de treball Fer arribar comentaris, suggeriments i opinions a través de la bústia genèrica</p> <p>- Ocupadors Participen en l'estudi de satisfacció com a grup d'interès</p>		Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.	Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.

PT.12 Recollida de la informació	Personal Docent i Investigador (PDI), Personal d'Administració i Serveis (PAS), estudiantat, titulats/des: - Poden participar mitjançant el procés de Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments - Poden realitzar peticions de dades - Participar en els òrgans de govern de la Universitat		Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social. En el cas d'UNEIX, estableix els indicadors i dades estadístiques que s'han d'informar des de cada universitat	Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social. En el cas d'UNEIX, estableix els indicadors i dades estadístiques que s'han d'informar des de cada universitat
230.1.5.1 Gestió dels recursos materials	Mitjançant els seus representants en la CP.	Mitjançant la seva participació en la CP, així com amb les seves reunions i documents derivats de l'exercici de la seves responsabilitats de direcció.	Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.	
230.1.5.2 Gestió dels serveis	Mitjançant la seva participació en els diferents indicadors qualitius i quantitius dels diferents serveis.	Mitjançant les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció, particularment en la detecció de necessitats de servei i la seva iniciativa per la creació, modificació i/p supressió dels mateixos.	Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.	
230.1.6.1 Publicació d'informe sobre titulacions	Mitjançant la seva participació en els diferents indicadors qualitius i quantitius dels diferents serveis	Mitjançant la seva participació en la CP i les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.	Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.	
230.1.8.1 Desplegament, seguiments i revisió del SGIQ i control de la documentació	Mitjançant els seus representants el les Comissions de Titulació, en CP i en la JE.	Mitjançant la seva participació en la CP, en la JE i les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.	Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.	



12. REFERÈNCIES

- [[IRSGIQ](#)] Informe de revisió del SGIQ de l'ETSETB
[[SGIQ](#)] Guia de processos del SGIQ de l'ETSETB